

国内外旅游公共服务研究比较与展望

尹 鹏,段佩利

(鲁东大学 商学院,山东 烟台 264039)

摘 要:旅游公共服务是旅游活动高效运转、旅游产业转型升级的内在要求。本文基于“Web of Science 核心合集”数据库和“中国知网 CNKI”数据库,对旅游公共服务的国内外研究成果进行比较分析。结果表明:国外旅游公共服务研究起步早,发文数量总体呈现逐年增加态势,*Sustainability, Journal of Sustainable Tourism* 和 *Ocean Coastal Management* 是主要文献来源期刊,包括游客服务满意度评价、旅游公共交通服务、旅游公共信息服务和旅游安全保障服务四个方面的内容;国内旅游公共服务研究起步晚,发文数量呈现波动增加,《旅游学刊》是主要文献来源期刊,包括旅游公共服务的内涵界定、体系构建、供给机制和质量分析四个方面的内容。

关键词:国内外;旅游公共服务研究;比较;展望

中图分类号:F59 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-8039(2020)03-0072-06

旅游公共服务是保障旅游活动优质高效运转、实现旅游产业全面转型升级的内在要求。在此推动下,我国对旅游公共服务重视程度不断提高,旅游公共服务投入稳步增加,旅游公共服务功能逐渐完善,旅游公共服务体系初步建立。根据中国旅游研究院统计,2019 年上半年,我国旅游公共服务质量综合指数为 80.15,同比增长 3.77%,国内游客和入境游客对各项旅游公共服务的评价稳中有升^[1]。然而,随着旅游活动大众化、散客化、常态化以及游客需求多样化、个性化趋势的不断增强,出行难、停车难、如厕难等问题在部分旅游目的地长期存在,旅游公共服务供给的不平衡、不均等和不可持续问题亟待解决。

国内外学术界围绕旅游公共服务问题开展了不少研究,在指导旅游经济社会发展过程中发挥着重要作用。其中,国外旅游公共服务研究紧扣“食住行游购娱”各个环节,涉及游前、游中、游后各个阶段,形成较为完善的理论体系和方法体系,取得相对成熟的研究成果,与旅游公共服务建设实践基本一致;国内旅游公共服务研究仍处于理论探讨的初级阶段,理论体系尚未形成,实证分析

不足且较为零散,明显滞后于旅游公共服务建设实践。基于此,本文依托“Web of Science 核心合集”数据库和“中国知网 CNKI”数据库,分别以“tourism public service”和“旅游公共服务”为检索主题,数据获取时间 2020 年 3 月 19 日,共得到 624 篇英文文献和 475 篇 CSSCI 文献,通过系统梳理旅游公共服务的国内外研究成果,全面掌握前沿领域和研究体系,为旅游公共服务相关研究和持续研究提供重要参考。

一、发文数量比较分析

总的来看,国外旅游公共服务研究起步较早,始于 1996 年,这与其旅游产业兴起较早且对医疗、交通、服务等的高度重视有着密切关系;国内旅游公共服务研究起步较晚,始于 1999 年,同时,国外旅游公共服务发文数量略高于国内发文数量。具体来看,国外关于旅游公共服务研究的发文数量总体呈现逐年增加,由 1996 年的 1 篇增至 2019 年的 95 篇;国内关于旅游公共服务研究的发文数量呈现波动增加,由 1999 年的 1 篇增至 2019 年的 73 篇(图 1)。

收稿日期:2020-03-20
基金项目:教育部人文社会科学研究青年基金项目“绿色发展视阈下城市群城镇化效率测度及提升路径研究——以山东半岛城市群为例”(19YJCZH229)
作者简介:尹鹏(1987—),男,山东泰安人,理学博士,鲁东大学商学院副教授;段佩利(1986—),女,山东莱州人,理学博士,鲁东大学商学院讲师。

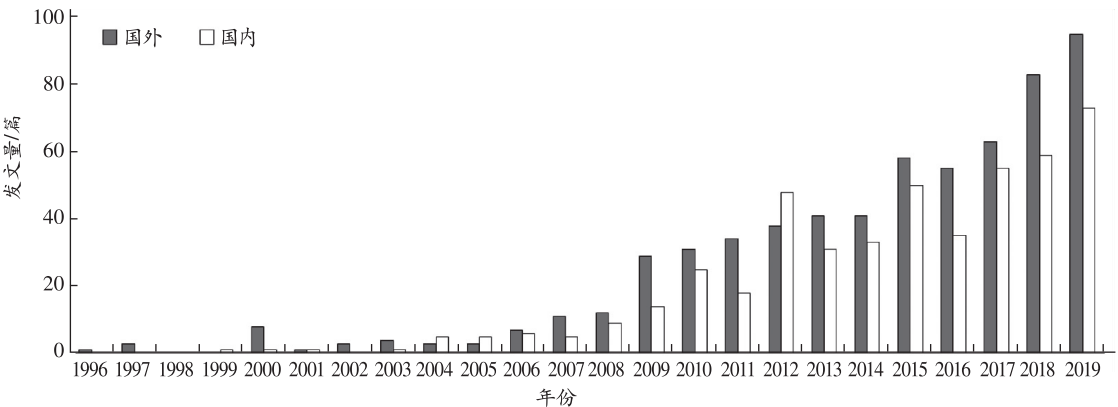


图1 国内外旅游公共服务研究发文数量比较

二、来源期刊比较分析

国外旅游公共服务研究的成果来源期刊分布较为均匀,以 *Sustainability*, *Journal of Sustainable Tourism* 和 *Ocean Coastal Management* 等为主,发文数量分别为 17 篇、15 篇和 12 篇,发文数量比重依次为 2.70%、2.39% 和 1.91%。国内旅游公

共服务研究的成果来源期刊分布较为集中,其中,《旅游学刊》作为国内旅游学界公认的最具权威性的专业学术刊物,是旅游公共服务研究问题的主要来源期刊,发文数量 88 篇,占全部发文数量的 18.52%,《经济地理》《人文地理》和《城市发展研究》发文量次之,分别占到发文总量的 4.00%、3.16% 和 2.11%。

表1 国内外旅游公共服务研究前十位来源期刊及发文数量比较

国外来源期刊	发文数量(比重%)	国内来源期刊	发文数量(比重%)
<i>Sustainability</i>	17(2.70%)	《旅游学刊》	88(18.52%)
<i>Journal of Sustainable Tourism</i>	15(2.39%)	《经济地理》	19(4.00%)
<i>Ocean Coastal Management</i>	12(1.91%)	《人文地理》	15(3.16%)
<i>Tourism Management</i>	11(1.75%)	《城市发展研究》	10(2.11%)
<i>Current Issues in Tourism</i>	10(1.59%)	《地理研究》	10(2.11%)
<i>Tourism Geographies</i>	8(1.27%)	《中国人口·资源与环境》	9(1.89%)
<i>Aip Conference Proceedings</i>	6(0.95%)	《社会科学家》	8(1.68%)
<i>Journal of Coastal Research</i>	6(0.95%)	《干旱区资源与环境》	8(1.68%)
<i>Journal of Environmental Management</i>	6(0.95%)	《城市规划》	7(1.47%)
<i>Journal of Travel Research</i>	6(0.95%)	《西南民族大学学报(人文社会科学版)》	7(1.47%)

三、研究热点比较分析

(一)国外研究热点

将 624 篇英文文献导入 VOSviewer 文献计量软件中,网络节点设定为题目与摘要,采用二进制计数法,热词出现最小值设为 9,共有 62 个热词符合阈值,根据热词数量、权重以及相互联系的紧密程度,生成旅游公共服务研究的热点网络视图(图 2)。归纳起来,国外旅游公共服务研究主要关注以下内容。

第一,游客服务满意度评价。20 世纪 80 年代以来,国外学术界就对其展开讨论。其中,基于消费者感知、社会交换和跨文化等的内涵界定是游客服务满意度评价的基础^[2];指数构建是游客服务满意度评价的关键^[3-4];SERVQUAL 评价模

型^[5]、SERVPERF 评价模型^[6]和 IPA 模型等是游客服务满意度评价的常用方法。基于此,Courtney 以社会交换理论和溢出理论为概念框架,探讨医疗旅游经济绩效、社区整体满意度、医疗卫生满意度对拉斯维加斯医疗旅游态度的影响^[7];Su 认为博物馆是当代文化旅游的重要景点,从社会媒体视角识别博物馆服务质量是对博物馆游客满意度评估的补充^[8];Parga Dans 通过对漂流度假游客的调查,比较旅游动机和游客满意度之间的相互关系^[3]。

第二,旅游公共交通服务分析。不同旅游公共交通与旅游发展的关系是关注重点。其中,Rehman Khan 运用主成分分析和修正的 OLS 回归模型,比较分析 1990—2014 年多种交通运输服务对出入境旅游的影响,研究得出航空运输、铁路运输

对入境旅游产生积极影响,而航空运输、铁路运输与出境旅游之间存在双向因果关系^[9];Koo 利用工具变量,试图解释直接航空服务对旅游需求影响的循环因果关系,研究得出航空运输属性和旅游需求是内生的^[10];Cohen 针对自动驾驶车辆可能破坏旅游行业这一担忧,从理论层面系统分析自动驾驶汽车服务对城市旅游发展的机遇和威胁,为旅游新领域研究奠定基础^[11];Niavis 指出邮轮产品的价格包含旅游和运输两个方面,具有复杂性特征,虽然邮轮行业研究正在取得进展,但依然缺乏明确关注邮轮产品组成的成果,并以地中海地区为例,基于享乐价格模型,分析得出旅游活动开展对邮轮运输价格有着较大影响^[12]。

第三,旅游公共信息服务分析。游客视角和旅游目的地视角是主要切入点^[13-15],其中,游客视角以对旅游信息服务的获取行为、偏好和满意度等为主,如 Choi 首先假设国外旅居者交往行为与其自信心具有关联性,之后通过建立概念模型,重点探讨旅居者的信息质量、整体语调和感知频率对信息接受者感知和行为意图的影响,结果表明旅游者的自信心与其交际行为之间存在显著的相关性,并进一步揭示旅居者交际行为对信息接受者知觉和行为反应的影响以及知觉的中介作用^[16];旅游目的地视角侧重研究旅游公共信息服

务的重要性、体系建设以及新技术应用,如 Li 认为目前智慧旅游愈发流行,但也存在术语滥用的问题,针对此,在旅游信息服务背景下阐释智慧旅游的概念^[17]。

第四,旅游安全保障服务分析。20 世纪 70 年代以来,国外针对目的地传统与非传统、内部与外部旅游安全风险问题而对其展开讨论,旅游安全影响因素识别和安全意识提升是其关注重点。其中,Woosnam 指出,安全对于旅游者和旅游业而言极其重要,通过考察墨西哥边界两个热门旅游目的地的情感团结程度,分析游客的安全感程度,研究得出大拐弯区游客对安全的认知高于下格兰德河谷的游客,情感高度团结的游客其安全感较高^[18];Warton 针对游客在世界各地海滩出现的溺水问题,依托澳大利亚邦迪救援电视节目,通过对全球 1852 名观众的在线调查,分析其对全球海滩安全干预的潜在价值,研究发现 78% 的受访者认为该节目能够显著提高他们的海滩安全知识^[19];Khalil 基于对 16 名关键线人的采访和 MAXQDA-12 软件,阐释阻碍伊朗阿塞拜疆省东部医疗旅游发展的主要障碍,包括市场营销、国际问题、文化、经济、管理、政策等,并以此从市场、国际化、文化、政策、管理、医疗、基础设施等方面提出改善策略^[20]。

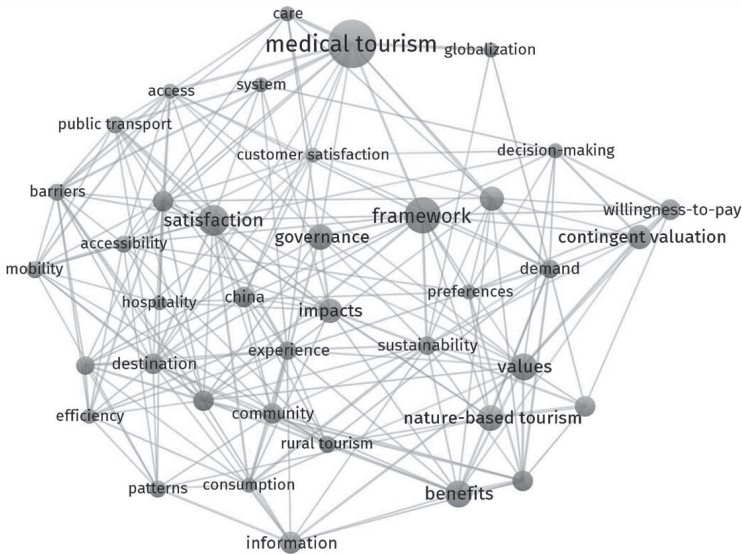


图2 国外旅游公共服务研究热点网络视图

(二) 国内研究热点

自 2006 年我国政府提出“建设服务型政府”这一改革命题后,旅游公共服务作为一个明确且独立的问题正式进入公众视野,并逐渐引起国内学术界的广泛关注,其中最具代表性的成果主要

包括:杨大明发表的《明理识途,尽心履职,切实加强旅游公共服务》一文被旅游公共服务领域的专家学者多次引用^[21];李爽(2008)着重探究旅游公共服务供给机制问题^[22],一定程度上拓宽了旅游公共服务研究领域;徐菊凤等出版《旅游公共

服务:理论与实践》一书,成为国内第一本系统阐述旅游公共服务问题的论著^[23]。之后,国内不少学者围绕旅游公共服务问题开展研究^[24],主要涉及以下四个方面的内容:

第一,旅游公共服务内涵界定。服务提供者、服务对象、服务属性特征和服务包含的范畴是内涵界定的主要构成,但也是分歧所在,其中,杨大明认为旅游公共服务是由政府旅游管理部门向社会提供、不以营利为目的的旅游类服务;李爽认为旅游公共服务与公共服务相互协调、相互补充,是由政府或其他社会组织提供的,以满足旅游者共同需求为核心,具有明显公共性的产品和服务的总称,具有生产性、消费性、公益性、营利性、多样性、层次性和区域性等特征^[25];徐菊凤认为旅游公共服务是政府及其公共部门运用公共权力和资源,为了满足旅游者的共同需求,基于目的地公共利益而向旅游者提供的不以营利为主要目标的服务,需要从5个W和1个H多维度进行全面把握^[26]。

第二,旅游公共服务体系构建。旅游公共服务体系作为衡量旅游成熟度的重要标志和建设“服务型政府”的必然要求,是囊括旅游需求主体和供给主体以及政府监管,建立在有效供给模式之上的服务系统^[27-29]。不同的学者认为旅游公共服务体系有着不同的架构,至今尚未形成一致,如李炳义认为旅游公共服务体系建设具有迫切性,是旅游经济发展过程中亟需解决的问题,包括旅游公共信息、旅游标识系统、旅游基础设施、旅游交通方式、安全救援机制、义工志愿服务和行业监督管理等七个方面的内容^[30]。新时期旅游公共服务体系的构建,既需要从观念上进行改变,又需要众多城市规划、管理、服务和支持部门的共同参与、协力合作^[31],因此是一个漫长的历史过程。

第三,旅游公共服务供给机制。旅游公共服务供给是一个多因子、综合性的协调互动过程^[32],供给主体、供给内容和供给模式是学者们的主要关注点。从机制层面探讨旅游公共服务供给问题,利于推进政府职能在旅游发展中的转变,加快行政管理体制改革,增进旅游公共服务供给的有效性。总的来看,我国旅游公共服务供给机制是按照社会政治经济和旅游整体发展的需要而不断调整、逐步发展的,大致经历政府计划供给,政府主导、市场和行业协会初步参与,政府主导、市场和社会共同参与,政府有限主导、市场供给初

步呈现四个阶段,未来应构建以旅游者需求为导向、政府有限主导、多元主体协同合作的多中心供给机制^[33],并通过路径创新突破制度变迁的路径约束^[34]。

第四,旅游公共服务质量分析。基于国外已有理论和模型方法,围绕旅游公共服务质量的指标选取、演化特征、影响因素、提升对策等开展系统分析^[35-37]。其中,马慧强等通过构建旅游公共服务评价指标体系,以全国30个省市自治区为研究对象,运用熵值法、GIS空间分析、Q形聚类分析和障碍度模型,测算我国旅游公共服务质量时空演化特征及其影响因素^[38];何琼峰等依托《旅游抽样调查资料》和问卷调查数据,运用结构方程模型,分析基于入境游客感知的旅游服务质量演进特征及其影响因素^[39]。总结来看,游客服务感知与满意度是旅游服务质量分析的常用切入点^[40-44];层次分析、因子分析、模糊综合评价等是旅游公共服务质量评价的常用方法^[45-46];经济水平、财政政策、人口密度、产业结构等是旅游公共服务质量的影响因素^[47-48];“大市政”协同治理机制构建^[49]、区域一体化合作平台构筑^[50]等是旅游公共服务质量提升的主要途径。

四、未来展望

第一,加快构建旅游公共服务理论体系。在坚持游客为本、需求导向、分级负责、分类指导、全面系统、强化规范等的原则下,全面认识旅游公共服务供需主体,系统阐释旅游基本公共服务概念内涵,完善旅游公共服务评价体系,为后续旅游公共服务综合评价、机制探讨以及路径选择等提供理论指导。

第二,重点开展旅游公共服务专题研究。一方面,结合乡村旅游、海洋旅游等旅游主题,加强乡村旅游公共服务和海洋旅游公共服务等的专题研究;另一方面,在经济下行压力加大以及区域协调联动背景下,加强旅游公共服务效率和旅游公共服务一体化等的研究,进一步拓宽旅游公共服务理论研究体系。

第三,全面推动旅游公共服务方法创新。在大数据和人工智能支持下,通过不断打造智慧旅游公共服务平台,着力加强旅游数据中心建设,提升旅游信息化水平,改善经营管理,改变营销策略,实现精细化运营和全局化管控,以此真正提升旅游公共服务品质以及游客对旅游公共服务的满意度。

参考文献:

- [1] 中国旅游研究院. 2019 年上半年全国旅游市场情况[R]. 2019.
- [2] Choo H, Petrick J F. Social interactions and intentions to revisit for agritourism service encounters[J]. *Tourism Management*, 2014, 40.
- [3] Albayrak T, Caber M. Examining the relationship between tourist motivation and satisfaction by two competing methods[J]. *Tourism Management*, 2018, 69.
- [4] Truong T L H, Lenglet F, Mothe C. Destination distinctiveness: Concept, measurement, and impact on tourist satisfaction[J]. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2018, 8.
- [5] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. *Journal of Retailing*, 1988, 64.
- [6] J. Joseph Cronin. Jr, Steven A. Taylor. Measuring service quality: A re-examination and extension[J]. *Journal of Marketing*, 1992(3).
- [7] Suess C, Baloglu S, Busser J A. Perceived impacts of medical tourism development on community wellbeing[J]. *Tourism Management*, 2018, 69.
- [8] Su Y H, Teng W C. Contemplating museums' service failure: Extracting the service quality dimensions of museums from negative on-line reviews[J]. *Tourism Management*, 2018, 69.
- [9] Syed Abdul R K, Dong Q L, Wei S B, et al. Travel and tourism competitiveness index: The impact of air transportation, railways transportation, travel and transport services on international inbound and outbound tourism[J]. *Journal of Air Transport Management*, 2017, 58.
- [10] T. R. Koo T, Lim C, Dobruszkes F. Causality in direct air services and tourism demand[J]. *Annals of Tourism Research*, 2017, 67.
- [11] A. Cohen S, Hopkins D. Autonomous vehicles and the future of urban tourism[J]. *Annals of Tourism Research*, 2019, 74.
- [12] Niavis S, Tsiotas D. Decomposing the price of the cruise product into tourism and transport attributes: Evidence from the Mediterranean market[J]. *Tourism Management*, 2018, 67.
- [13] Navío-Marco J, Ruiz-Gómez L M, Sevilla-Sevilla C. Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet—Revisiting Buhalis & Law's landmark study about eTourism[J]. *Tourism Management*, 2018, 69.
- [14] Carrillo M, M. Jorge J. Multidimensional Analysis of Regional Tourism Sustainability in Spain[J]. *Ecological Economics*, 2017, 140.
- [15] Sigala M. Mass Customisation Models for Travel and Tourism Information e-Services: Interrelationships Between Systems Design and Customer Value[J]. *International journal of information systems in the service sector*, 2010(2).
- [16] Choi S H, Wu H C. Tourism communicative actions of sojourners and information recipients[J]. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2018, 9.
- [17] Li Y P, Hu C, Huang C, et al. The concept of smart tourism in the context of tourism information services[J]. *Tourism Management*, 2016, 58.
- [18] M. Woosnam K, Shafer C. Scott, Scott D, et al. Tourists' perceived safety through emotional solidarity with residents in two Mexico-United States border regions[J]. *Tourism Management*, 2015, 46.
- [19] M. Warton N, W. Brander R. Improving tourist beach safety awareness: The benefits of watching Bondi Rescue[J]. *Tourism Management*, 2017, 63.
- [20] Momeni K, Janati A, Imani A, et al. Barriers to the development of medical tourism in East Azerbaijan province, Iran: A qualitative study[J]. *Tourism Management*, 2018, 69.
- [21] 杨大明. 明理识途, 尽心履职, 切实加强旅游公共服务[EB/OL]. http://www.sxtour.gov.cn/tour_netperview.asp?id=55, 2006-05-10.
- [22] 李爽. 旅游公共服务供给机制研究[D]. 厦门: 厦门大学, 2008.
- [23] 徐菊凤. 旅游公共服务: 理论与实践[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2013.
- [24] 吴国清. 区域旅游公共服务一体化: 机制·模式·测评[M]. 北京: 科学出版社, 2017.
- [25] 李爽, 黄福才, 李建中. 旅游公共服务: 内涵、特征与分类框架[J]. *旅游学刊*, 2010(4).
- [26] 徐菊凤, 潘悦然. 旅游公共服务的理论认知与实践判断——兼与李爽商榷[J]. *旅游学刊*, 2014(1).
- [27] 李爽, 甘巧林, 刘望保. 旅游公共服务体系: 一个理论框架的构建[J]. *北京第二外国语学院学报*, 2010(5).
- [28] 程道品, 程瑾鹤, 肖婷婷. 旅游公共服务体系与旅游目的地满意度的结构关系研究——以桂林国家旅游综合改革试验区为例[J]. *人文地理*, 2011(5).
- [29] 邹再进, 罗光华. 旅游公共服务[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2015.
- [30] 李炳义, 梅亮. 城市旅游公共服务体系的构建[J]. *城市发展研究*, 2013(1).
- [31] 吴必虎. 泛旅游需要更完善的旅游公共服务体系支持[J]. *旅游学刊*, 2012(3).
- [32] 文斌, 张小雷, 杨兆萍, 等. 欠发达地区旅游公共

服务供给演化及驱动机制探讨[J]. 干旱区地理, 2015(6).

[33] 王佳欣. 中国旅游公共服务供给机制发展变迁研究[J]. 改革与战略, 2017(6).

[34] 叶全良, 荣浩. 旅游公共服务供给制度变迁的路径依赖与创新选择[J]. 湖南社会科学, 2012(2).

[35] 马耀峰, 张佑印, 梁雪松. 旅游服务感知评价模型的实证研究[J]. 人文地理, 2006(1).

[36] 王恩旭, 武春友. 基于灰色关联分析的入境旅游服务质量满意度研究[J]. 旅游学刊, 2008(11).

[37] 黄毅, 马耀峰, 薛华菊. 中国入境旅游服务质量时空态势演变与区域影响因素[J]. 地理学报, 2014(12).

[38] 马慧强, 燕明琪, 李岚, 等. 我国旅游公共服务质量时空演化及形成机理分析[J]. 经济地理, 2018(3).

[39] 何琼峰, 李仲广. 基于入境游客感知的中国旅游服务质量演进特征和影响机制[J]. 人文地理, 2014(1).

[40] 谢彦君, 吴凯. 期望与感受: 旅游体验质量的交互模型[J]. 旅游科学, 2000(2).

[41] 王莹, 汤星星. 旅游公共服务设施游客满意度指数模型构建与实证研究—以杭州市为例[J]. 北京第二外国语学院学报, 2013(7).

[42] 王兆峰. 张家界旅游城市游客公共交通感知、满意度与行为[J]. 地理研究, 2014(5).

[43] 吕连琴. 郑州市旅游公共服务游客满意度测评研究[J]. 经济经纬, 2016(5).

[44] 刘建国, 张妍, 黄杏灵. 基于感知情境的北京不同类型旅游景区游客满意度研究[J]. 地理科学, 2018(4).

[45] 叶全良, 荣浩. 基于层次分析法的旅游公共服务评价研究[J]. 中南财经政法大学学报, 2011(3).

[46] 杨兴柱, 王群. 皖南旅游区乡村人居环境质量评价及影响分析[J]. 地理学报, 2013(6).

[47] 史春云, 孙勇, 张宏磊, 等. 基于结构方程模型的自驾游客满意度研究[J]. 地理研究, 2014(4).

[48] 殷章馨, 罗文斌. 非旅游要素对城市旅游的影响关系: 感知、满意与忠诚—以长沙市为例[J]. 经济地理, 2018(1).

[49] 陈振明, 兰海军. “大市政”协同治理机制与旅游公共服务质量改进—以厦门市思明区为例[J]. 上海行政学院学报, 2017(3).

[50] 戴斌, 黄璞. 区域旅游一体化的理论建构与战略设计—以京津冀为例[J]. 人文地理, 2016(3).

Comparison and Prospect of Domestic and Foreign Tourism Public Service

YIN Peng, DUAN Peili

(Business School, Ludong University, Yantai 264039, China)

Abstract: Tourism public service is the inherent requirement of efficient operation of tourism activities, and transformation and upgrading of tourism industry. Based on the “web of science core collection” database and the “CNKI” database, this paper makes a comparative analysis of the domestic and foreign research results of tourism public service. The results are as follows. The foreign research of tourism public service starts early, and the total number of published papers has increased year by year. *Sustainability*, *Journal of Sustainable Tourism* and *Ocean Coastal Management* are the main literature source journals, and its content includes four aspects: tourist service satisfaction evaluation, tourism public transport service, tourism public information service and tourism safety assurance service. The domestic research of tourism public service starts late, and the number of published papers has shown an increase in fluctuation. *Tourism Tribune* is the main literature source journal, and its content concerns four aspects of tourism public service: connotation definition, system construction, supply mechanism and quality analysis.

Key words: domestic and foreign; research of tourism public service; comparison; prospect

(责任编辑 陇 右)